

Workshops

3:

Prozessbeschreibung

Markus Zahno, Sozialdienst Sarnen

Im Rahmen von IKS werden in einer Verwaltung die wichtigsten Schlüsselprozesse festgelegt (z.B. auch Prozess „Sozialhilfe“).

Diese Prozesse sollen so einfach wie möglich aber so ausführlich wie notwendig dargestellt werden. Die zuständige Person wählt dabei auch aus den vorgängig festgelegten Standard-IKS-Risiken die relevanten Risiken für den entsprechenden Prozess aus und bewertet diese gemäss Skala (hoch, mittel, tief). Zudem werden schon vorhandene und neue Kontrollen mit Beschreibung, Hilfsmittel, Periodizität und Kontrollwirksamkeit festgelegt. Die Kontrollwirksamkeit wird ebenfalls nach obengenannter Skala bewertet.

Wie die einzelnen Prozessschritte aussehen, welche Risiken damit verbunden sind und welche Kontrollen sich als sinnvoll erweisen, ist von Sozialdienst zu Sozialdienst verschieden, d.h. es gibt nicht einfach eine Muster-IKS, welches auf jeden Sozialdienst passt. In den meisten Sozialdiensten sind Kontrollmechanismen historisch gewachsen und daher individuell. Es gilt solche Begebenheiten zu berücksichtigen. Gleichzeitig kann durch ein IKS resp. das Festlegen der wichtigsten Schlüsselprozesse die Arbeitsabläufe im Sozialdienste überprüft, ergänzt und verbessert werden.

Eigene Erfahrung aus dem Sozialdienst Sarnen: Durch das schriftliche Festlegen von Schlüsselprozessen und die damit verbundenen Gespräche im Team wurden Arbeitsabläufe klarer und effizienter, für die Mitarbeitenden verständlicher, gleichzeitig wurden vorhandene und neue Kontrollmechanismen diskutiert und besprochen. Die vorhandenen Schlüsselprozesse sind auch eine gute Dokumentation und Arbeitshilfe für neue Mitarbeitende, PraktikantInnen und Lehrende.

Prozess-Flow

Linkfelder

IKS-Prozess	P17 Sozialhilfe
Ziele - Die Sozialhilfe erfolgt korrekt und richtig. Die Bearbeitung und Überwachung der Fälle erfolgt zeitnah. Die finanziellen Mittel werden gemäss den gesetzlichen Vorgaben gezielt und effizient eingesetzt.	

Kontrollaktivitäten auf Organisationsebene	
- Beschluss Finanzkompetenzen und Unterschriftenregelung - Kompetenzregelung SD - Stellenbeschriebe - SKOS-Richtlinien	- Tutoris - Kant. Sozialhilfegesetz und Sozialhilfeverordnung - interne Merkblätter und Prozessabläufe - verschiedene Arbeitsmittel/Checklisten

Prozessablauf	Risiko	Risikobeschreibung	Risiko Einschätzung	Kontrolle	Kontrollbeschreibung	Hilfsmittel	zuständig	Periodizität	Wirkung	Prozess-Beschreibung
<p>Dieser IKS Prozess gilt zur Eruerung der allgemeingültigen IKS-Risiken bei der Sozialhilfe. Dabei werden folgende Prozesse mit einbezogen:</p> <p>1. Prozess 1 / Intake wirtschaftliche Sozialhilfe und Subprozesse 1.1 ff 2. Prozess 3 / Wirtschaftliche Hilfe und persönlichen Hilfe inkl. Subprozesse 3.1 ff Für die einzelnen Prozessdetails wird auf die jeweilige Prozessabläufe verwiesen (Stand August 2014 / kontrolliert im 2015).</p>	17.16				Die Prozesse werden laufend kontrolliert und bei Bedarf überarbeitet, letzte Überarbeitung 2015	Prozesse und Subprozesse	Leitung SD / Sozialdienst	laufend	hoch	Prozess-Beschreibungen
	17.01	Fehlerhafte Abklärung der Unterstützungsberechtigung (Unterstützungswohnsitz, Aufenthaltsbewilligung)	mittel	17.01	Einholung von Informationen (Einwohnerkontrolle, Amt für Migration, Arbeitgeber, Versicherung, Banken).	SKOS-Richtlinien, interne Richtlinien, interne Checkliste, Vollmacht durch Klient	Sozialarbeitende / Sachbearbeiterin	fallweise	hoch	1. Intake 3. wH und pH
	17.02	Fehlberechnung des Anspruchs aufgrund vorenthaltener Unterlagen	mittel	17.02	Kontrolle der eingereichten Unterlagen. Bei Bedarf Nachforderung von Unterlagen.	SKOS-Richtlinien interne Checklisten	Sozialdienst	fallweise	mittel	1. Intake 3. wH und pH
				17.03	Interne Fallbesprechung bei Unsicherheiten / Auffälligkeiten.	SKOS-Richtlinien interne Checklisten	Sozialarbeitende	fallweise	mittel	
				17.04	Beurteilung Intakesitzung und interne Zweit-Kontrolle der Anspruchsrechnungen	SKOS-Richtlinien interne Checklisten	SD-Leitung / Team	fallweise	hoch	
	17.15	Ungleichbehandlung gleicher Fälle	niedrig	17.20	Kritische Beurteilung der Anspruchsrechnung in der Intakesitzung	Anspruchsberechnung / Selbstdeklaration, Merkblatt	Intake-Sitzung	fallweise	hoch	
	17.04	Drittleistungen werden nicht angefordert oder sichergestellt.	mittel	17.07	Regelmässige Intervention, Einholung von Fachauskünften bezüglich Drittsprüchen (Rückerstattungenmöglichkeiten), regelmässige WB und Schulung	SKOS-Richtlinien / Checkliste Subsidiarität	Sozialdienst / Leitung SD	fallweise	hoch	3.5 Abtretungen (Sozialversicherungsleitungen)
				17.21	Einschaltung IIZ bei Leistungen von mehreren Sozialversicherungen	IIZ-Vollmacht	Sozialarbeitende	fallweise	hoch	3.8 Integration / Arbeit 3.9 IV-Verfahren
				17.22	Wöchentliche Fallbesprechung im Team SD	Sitzung	Sozialarbeitende	wöchentlich	hoch	
				17.23	Zweiwöchentliche Teamsitzung	Teamsitzung	ganzes Team	zweiwöchentlich	hoch	
	17.06	Auszahlungsbelege entsprechen nicht der Anspruchsberechtigung WSH	mittel	17.09	Auszahlungsbeleg mit Anspruchsrechnungen abgleichen.	Tutoris Buchungs-Code Auszahlungsliste Zahlungsauftrag	Sozialarbeitende Sachbearbeitung	laufend	hoch	3.6 Zahlungsverkehr
				17.24	Berechnung Auszahlungsbetrag durch Sozialarbeitende, monatliche Kontrolle und Zweitvisum durch Leitung	Sozialarbeitende Leitung Sozialdienst Sachbearb. Buchhaltung		fallweise	hoch	
	17.08	Anspruchsberechnung entspricht nicht der aktuellen Situation	niedrig	17.11	Periodische Klientengespräche / Einforderung von Unterlagen und Berechnung, Fallvorstellung in Intervention	SKOS-Richtlinien, SHG, Selbstevaluation, Selbstdeklaration, Zielvereinbarung	Sozialarbeitende / Sachbearbeiterin	laufend	mittel	
				17.14	Bei Bedarf (Begründeter Verdacht auf Missbrauch) Beizug eines Sozialinspektors.	Sozialinspektor	SD-Leitung oder SOKO	fallweise	mittel	
				17.22	Controlling durch SOKO und SD-Leitung gemäss Checkliste	Controllingplan / Checkliste Controlling	SOKO	regelmässig	mittel	
	17.11	Beizug eines Sozialinspektors wird unterlassen	mittel	17.22	Wöchentliche Fallbesprechung im Team SD und Leitung	Intervention / Intake	Sozialarbeitende	wöchentlich	hoch	
				17.23	Zweiwöchentliche Teamsitzung	Teamsitzung	ganzes Team	zweiwöchentlich	hoch	
	17.10	Weisungen und Verfügungen enthalten formale Fehler	mittel	17.13	Kontrolle gemäss Vorgaben SKOS und internen Richtlinien, Rücksprache mit SD-Leitung/Sozialvorsteherin, bei Bedarf externe Rechtsberatung nutzen.	SKOS-Richtlinien, Verwaltungsrecht OW externe Fachberatung	Leitung SD	fallweise	mittel	
	17.12	Leistungen werden nach Wegfall des WSH-Anspruchs weiter ausbezahlt	mittel	17.15	Interne Kommunikation zwischen den verschiedenen Ämtern (Sozialdienst, Einwohneramt, Steueramt, etc.) Monatliche Mutationsliste vom Einwohneramt.	Tutoris Mail-Info Mutationsliste	Sachbearbeitung	fallweise	hoch	
	17.15	Ungleichbehandlung gleicher Fälle	niedrig	17.20	Kritische Beurteilung der Anspruchsrechnung in Intervention / mind. jährliche Überprüfung	Anspruchsberechnung, Selbstevaluation und Vorstellung in Intervention	Sozialarbeitende / SOKO	fallweise	mittel	
17.13	Abtretungen von Drittleistungen werden zu früh beendet (Guthaben nicht eingefordert)	niedrig	17.16	Interne Zweit-Kontrolle durch Sachbearbeitung.	Checkliste Dossierabschluss Tutoris	Sozialdienst	fallweise	hoch	3.5 Abtretungen (Sozialversicherungsleitungen)	
			17.22	Fallbesprechung im Team	Sitzung	Sozialdienst Sozialdienst	wöchentlich	hoch		
			17.23	Zweiwöchentliche Teamsitzung mit Fallbesprechung	Teamsitzung		zweiwöchentlich	mittel		
17.14	Rückerstattungspflichtige Leistungen werden nicht mitgeteilt (Erbchaft und Lotteriegewinn gemäss SHG)	niedrig	17.17	Periodische Kontrollen der Tutoris-Klienten-Konten	Tutoris	Sozialdienst	laufend	mittel		